

Kundenorientierung für Servicetechniker

Technisch kompetent. Menschlich überzeugend.

PROFESSIONELLER KUNDENAUFTRITT

**Kunden Orientierung
geben, auch wenn
die Lösung noch auf
sich warten lässt.**

SERVICEKOMMUNIKATION

REKLAMATIONEN

KUNDENVERTRAUEN

Sie beheben Störungen, führen Wartungen durch, installieren neue Technik oder kümmern sich um Reparaturen – ob in der Industrie, im Handwerk, in der Gebäudetechnik oder im Facility Management. Dabei sind Sie regelmäßig bei Kunden vor Ort und oft der wichtigste persönliche Ansprechpartner Ihres Unternehmens.

Genau dabei unterstützen wir Sie in diesem Seminar. Sie erfahren, worauf es beim Kundenbesuch neben Ihrem technischen Fachwissen ankommt. Sie lernen, Gespräche verständlich und kundenorientiert zu führen, auch in schwierigen Situationen souverän zu reagieren und Reklamationen professionell zu bearbeiten.

Kundenbesuche professionell und sicher gestalten. Einen positiven ersten Eindruck hinterlassen.

Durch einen überzeugenden Service das Vertrauen Ihrer Kunden stärken.

01 · IHR NUTZEN

Was Sie nach dem Seminar mitnehmen

Nach dem Seminar können Sie

- Kundenbesuche professionell und sicher gestalten.
- Technische Zusammenhänge verständlich erklären.
- Reklamationen professionell bearbeiten.
- Durch einen überzeugenden Service das Vertrauen Ihrer Kunden stärken.
- Einen positiven ersten Eindruck hinterlassen.
- Auch in schwierigen Gesprächssituationen ruhig und lösungsorientiert bleiben.
- Erwartungen klar kommunizieren und verbindliche Absprachen treffen.

02 · SEMINARINHALTE

Die zentralen Themen

Professioneller Kundenauftritt

- Der erste Eindruck zählt
- Was Kunden von Servicetechnikern erwarten
- Vertrauen von Anfang an aufbauen

Verständlich kommunizieren

- Technische Inhalte verständlich erklären
- Aktiv zuhören und die richtigen Fragen stellen
- Missverständnisse vermeiden

Schwierige Situationen meistern

- Reklamationen professionell bearbeiten
- Mit Einwänden und unzufriedenen Kunden souverän umgehen
- Auch unter Zeitdruck ruhig und professionell bleiben

Service verbindlich gestalten

- Erwartungen frühzeitig klären
- Verbindliche Absprachen treffen
- Kundenbesuche abschließen und Informationen zuverlässig weitergeben

03 · ZIELGRUPPE

Für wen ist das Seminar geeignet?

- Servicetechniker und Kundendiensttechniker
- Monteurinnen und Monteure
- Mitarbeitende im technischen Außendienst mit regelmäßigen Kundenbesuchen

04 · ARBEITSWEISE

So arbeiten wir im Seminar

Die Arbeitsweise umfasst: Arbeit an konkreten Praxisbeispielen, Praktische Übungen und Rollenspiele.

Zur Vertiefung der Inhalte kommen hinzu: Individuelles Feedback und Entwicklung von Lösungen für eigene Herausforderungen.

Sie profitieren von

Arbeit an konkreten Praxisbeispielen

Praktische Übungen

Rollenspiele

Individuelles Feedback

Entwicklung von Lösungen für eigene Herausforderungen

 FORMAT Präsenztraining	 DAUER 2 Tage	 SEMINARZEIT 09:00 - 17:00	 GRUPPENGROSSE Max. 10
--	--	---	---

Termine

Seminarnummer E16

2027

06.04.-07.04.	Region Berlin
29.06.-30.06.	Region Bielefeld

05 · FRAGEN & ANTWORTEN

Häufige Fragen zum Seminar

Für wen ist das Seminar geeignet?

Das Seminar richtet sich an: Servicetechniker und Kundendiensttechniker; Monteurinnen und Monteure; Mitarbeitende im technischen Außendienst mit regelmäßigen Kundenbesuchen.

Wie wird im Seminar gearbeitet?

Zur Arbeitsweise gehören: Arbeit an konkreten Praxisbeispielen, Praktische Übungen, Rollenspiele und Individuelles Feedback.

Welche Themen stehen im Mittelpunkt?

Im Mittelpunkt stehen: Professioneller Kundenauftritt; Verständlich kommunizieren; Schwierige Situationen meistern; Service verbindlich gestalten.

Wie lange dauert das Seminar?

Dauer: nach Vereinbarung. Seminarzeit: 09:00 - 17:00.

Fragen zu Service und Kundenorientierung

Welche Fähigkeiten können Sie weiterentwickeln?

Kundenbesuche professionell und sicher gestalten. Einen positiven ersten Eindruck hinterlassen.

Was können Sie in Ihren Arbeitsalltag übernehmen?

Erwartungen klar kommunizieren und verbindliche Absprachen treffen. Durch einen überzeugenden Service das Vertrauen Ihrer Kunden stärken.

Was wird zu „Professioneller Kundenauftritt“ behandelt?

Behandelt werden: Der erste Eindruck zählt; Was Kunden von Servicetechnikern erwarten.

Was wird zu „Verständlich kommunizieren“ behandelt?

Behandelt werden: Technische Inhalte verständlich erklären; Aktiv zuhören und die richtigen Fragen stellen.

Was wird zu „Schwierige Situationen meistern“ behandelt?

Behandelt werden: Reklamationen professionell bearbeiten; Mit Einwänden und unzufriedenen Kunden souverän umgehen.

Was wird zu „Service verbindlich gestalten“ behandelt?

Behandelt werden: Erwartungen frühzeitig klären; Verbindliche Absprachen treffen.

Über das ime

ime Institut für Management-
Entwicklung

Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld
0521 94206-0 · info@ime-seminare.de

Fragen zum Seminar?

Dr. Katrin Inghoven

0521 94206-24
katrin.inghoven@ime-seminare.de

Infos & Anmeldung



**Seminarseite
öffnen**

QR-Code scannen
oder die
Seminarseite öffnen.

Seminar E16